

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Sistematika Penelitian	15
BAB II.....	17
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	17
2.1.1 Theory of Planned Behavior	17
2.2 Variabel Penelitian.....	18

2.2.1 Persepsi Kegunaan	18
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	19
2.2.3 Persepsi Nilai	20
2.2.4 Kepercayaan.....	21
2.2.5 Minat Beli Ulang.....	22
2.3 Hubungan antar Variabel	24
2.3.1 Hubungan Persepsi Kegunaan terhadap Kepercayaan.....	24
2.3.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan.....	25
2.3.3 Hubungan Persepsi Nilai terhadap Kepercayaan	26
2.3.4 Hubungan Kepercayaan terhadap Minat Beli Ulang	27
2.4 Penelitian Terdahulu	28
2.5 Kerangka Pemikiran	36
BAB III.....	38
3.1 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	38
3.1.1 Variabel Penelitian	38
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	40
3.3 Jenis Penelitian dan Sumber Data	41
3.3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.3.2 Sumber Data.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Kuesioner	42
3.4.2 Studi Pustaka.....	43

3.5 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV	46
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	46
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.2 Gambaran Umum Responden	46
4.2 Analisis Asumsi SEM	51
4.2.1 Uji Normalitas.....	51
4.2.2 Uji Outliers.....	52
4.2.3 Uji Multikolinieritas.....	54
4.3 Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	57
4.3.1 Confirmatory Factory Analysis (CFA) Konstruk Eksogen.....	57
4.3.2 Confirmatory Factory Analysis (CFA) Konstruk Endogen	60
4.4 Analisis Full Model	63
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk	65
4.5.1 Uji Validitas Konstruk.....	65
4.5.2 Uji Reliabilitas Konstruk	66
4.6 Uji Hipotesis	68
4.7 Uji Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total	70
4.8 Interpretasi Hasil.....	72
BAB V.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian	77
5.3 Implikasi Penelitian	79

5.3.1 Implikasi Teoritis	79
5.3.2 Implikasi Manajerial.....	81
5.4 Keterbatasan Penelitian	84
5.5 Saran untuk Penelitian Mendatang	85
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	96